ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ มาใช้ งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสำรวจฯ	๑๙๑	๑๑.๐๗
ผู้ไม่ตอบแบบสำรวจฯ (ยอดที่ให้บริการ)	๑,๕๓๕	๘๘.๙๓
ผู้ใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕	๑,๗๒๖	๑๐๐

อภิปราย มีจำนวนผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๗๒๖ คน โดยมีตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๗ และมีผู้ไม่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑,๕๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐๓	๕๓.๙๓
หญิง	๘๘	๔๖.๐๗
รวมผู้ตอบ	๑๙๑	๑๐๐

อภิปราย มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา จำนวน ๑๙๑ คน เป็นเพศชาย ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๓ และเป็นเพศหญิง ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๗

อายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๑๙	๔	๒.๐๙
๒๐-๒๙	๓๔	๑๗.๘๐
๓๐-๓๙	๖๐	๓๑.๔๑
๔๐-๔๙	๔๙	๒๕.๖๖
๕๐-๕๙	๒๙	๑๕.๑๘
๖๐ ขึ้นไป	๑๕	๗.๘๖
รวมผู้ตอบ	๑๙๑	๑๐๐

อภิปราย จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐ – ๓๙ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๑ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๖ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๘ อายุตั้งแต่ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๖ และช่วงอายุระหว่าง ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๙

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๐	๒๐.๙๔
มัธยมศึกษา	๕๗	๒๙.๘๔
ปวช.	๑๐	๕.๒๔
ปวส./อนุปริญญา	๑๒	๖.๒๘
ปริญญาตรี	๖๗	๓๕.๐๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๖๒
อื่นๆ	๐	๐
รวมผู้ตอบ	๑๙๑	๑๐๐

อภิปราย ผู้ตอบแบบสำรวจระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๘ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๔ และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๔

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	๕๕	๒๘.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๒.๖๒
เกษตรกร	๔๖	๒๔.๐๘
แม่บ้าน	๑๔	๗.๓๓
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๗.๘๕
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๑๘.๓๓
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๘	๙.๔๒
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๓	๑.๕๗
อื่นๆ	๐	๐
รวมผู้ตอบ	๑๙๑	๑๐๐

อภิปราย อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๐ รองลงมา คือ เกษตรกร และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๘ และ ๑๘.๓๓ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มารับบริการด้วยตนเอง	๑๐๙	๕๗.๐๗
โทรศัพท์/สายด่วน ๑๕๖๗	๔๔	๒๓.๐๔
หนังสือ/จดหมาย	๖	๓.๑๔
E-Mail	๖	๓.๑๔
Web site ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	๖	๓.๑๔
Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	๗	๓.๖๖
ระบบร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	๑๓	๖.๘๑
http:www.damrongdhama.mon.go.th	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวมผู้ตอบ	๑๙๑	๑๐๐

อภิปราย ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย (ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย) คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๗ รองลงมา คือมาติดต่อขอรับบริการผ่านโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๔ , ระบบร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๑, Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖ , หนังสือ/จดหมาย E – mail และ Website ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๔

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
ช่องทางการให้บริการ	๘๓.๒๕	๑๕.๑๘	๑.๕๗
สถานที่ให้บริการ	๖๑.๗๘	๓๖.๑๓	๒.๐๙
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐.๖๘	๒๘.๘๐	๐.๕๒

อภิปราย ผลความพึงพอใจงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา แบ่งเป็น ๓ รายการ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๘ และระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๗

๒. ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๓ และระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๙

๓. ระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๘ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๐ และระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๒

๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านกฎหมายเข้าใจเป็นอย่างดี

๒. ปรับปรุงเรื่องสถานที่รับบริการ เนื่องจากมีนกพิราบมาอาศัยอยู่ในอาคารจึงทำให้เกิดสิ่งสกปรกรอบทางเดินและมีการก่อสร้างอาคารเป็นระยะเวลานานไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มารับบริการ

สรุปอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุโขทัย ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยข้อคิดเห็นของประชาชน ระบุว่าเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำด้านกฎหมายเข้าใจเป็นอย่างดี ส่วนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานที่รับบริการ เนื่องจากมีนกพิราบมาอาศัยอยู่ในอาคารจึงทำให้เกิดสิ่งสกปรกรอบทางเดินและมีการก่อสร้างอาคารเป็นระยะเวลานานไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มารับบริการ